ΕΘΝΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας στα Δημόσια Νοσοκομεία

Αναστασία Ψιλοπούλου

Έννοια και Ορισμοί των Logistics και της εφοδιαστικής αλυσίδας

Εισαγωγή

Τα Logistics και η διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας δεν είναι νέες ιδέες. Από το χτίσιμο των πυραμίδων έχουν ελάχιστα μεταβληθεί οι αρχές στις οποίες στηρίζεται η αποτελεσματική ροή υλικών και πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Σε όλη την ιστορία της ανθρωπότητας , πόλεμοι κερδήθηκαν χάρη στην ισχύ και τις δυνατότητες των Logistics ή χάθηκαν λόγω του ότι αυτά δεν υπήρχαν

Η διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας είναι έννοια ευρύτερη από τα Logistics

Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας αναφέρεται στο σχεδιασμό και τη διαχείριση όλων των ενεργειών-δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τις διαδικασίες προμήθειας, την παραγωγή-μεταποίηση και όλες τις δραστηριότητες της διανομής. Επιπλέον, συμπεριλαμβάνει το συντονισμό και τη συνεργασία με όλους τους εταίρους του καναλιού εφοδιασμού, πού μπορεί να είναι προμηθευτές, μεσάζοντες, εταιρείες παροχής υπηρεσιών και πελάτες.
Κατ' ουσία, η Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας ενοποιεί και ολοκληρώνει το σχεδιασμό, τις προμήθειες, την παραγωγή, την αποθήκευση, τη μεταφορά και τις πωλήσεις τόσο μέσα στις επιχειρήσεις όσο και μεταξύ αυτών.
Σκοπός της Διαχείρισης της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι η αύξηση της συνολικής κερδοφορίας. Αυτό επιτυγχάνεται με την κατανόηση και ικανοποίηση των πελατειακών αναγκών στον απαιτούμενο χρόνο, και με την προσφορά προϊόντων υψηλής αξίας και ανταγωνιστικού κόστους. Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, απαραίτητα χαρακτηριστικά των εφοδιαστικών αλυσίδων είναι η ευελιξία και η ταχεία προσαρμοστικότητα τους στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Logistics

Logistics αποτελεί τμήμα της Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας που σχεδιάζει, υλοποιεί και ελέγχει την αποδοτική και αποτελεσματική κανονική και αντίστροφη ροή και αποθήκευση των προϊόντων, υπηρεσιών και των σχετικών πληροφοριών από το σημείο προέλευσης τους έως το σημείο κατανάλωσης τους, ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των πελατών.

Logistics στην σύγχρονη επιχείρηση σημαίνει τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Διανομή των προϊόντων από την επιχείρηση μέχρι τον τελικό καταναλωτή.

- Υποστήριξη της παραγωγής με όλο το απαιτούμενο στην κάθε φάση υλικό (πρώτες ύλες, ημιτελή προϊόντα, υλικά συσκευασίας κ.λ.π.)

- Προμήθειες για την απόκτηση όλου του απαραίτητου υλικού για την υλοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Για να υλοποιηθούν οι παραπάνω δραστηριότητες, εμπλέκονται και συνεργάζονται σχεδόν όλα τα τμήματα της σύγχρονης επιχείρησης, δηλαδή αναλυτικότερα και με απλά λόγια σε μία επιχείρηση Logistics σημαίνει:

- **Μεταφορικά μέσα:** (αριθμός, μέγεθος, είδος κλπ)προκειμένου να μεταφερθεί το προϊόν από και προς την επιχείρηση.

- **Management Διανομών:** Καθορισμός βελτιστοποιημένων δρομολογίων, χρόνων παράδοσης των προϊόντων κ.λ.π.

- **Αποθηκευτικοί Χώροι:** Θέση, μέγεθος, εξοπλισμός κλπ.

- **Αποθέματα:** Καθορισμός ειδών ύψους αποθεμάτων , μοντέλων παρακολούθησης των αποθεμάτων, πολιτικής ελέγχου κλπ.

- **Ιχνηλασιμότητα:** Αποτύπωση του τι έχουμε διαθέσει που και τι έχουμε προμηθευτεί από που. Η αποτύπωση αυτή αποδεικνύεται πολύτιμη σε περιπτώσεις ανακλήσεως προϊόντων.

- **Προμήθειες:** Επιλογή πηγών προμήθειας, καθορισμός κριτηρίων επιλογής προμηθευτών, καθορισμός πολιτικής ποιότητας πρώτων υλών κλπ.

- **Προσωπικό:** Απαιτήσεις σε προσωπικό ποσοτικά και ποιοτικά για την υλοποίηση του συγκεκριμένου επιχειρηματικού έργου.

- **Εκπαίδευση:** Προσδιορισμός και παροχή της απαιτούμενης εκπαίδευσης στο προσωπικό προκειμένου να είναι σε θέση να φέρει σε πέρας με επιτυχία το έργο που του έχει ανατεθεί.

- **Εγκαταστάσεις:** Προσδιορισμός και απόκτηση όλων των απαραίτητων εγκαταστάσεων που είναι απαραίτητες για την διεκπεραίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

- **Τεκμηρίωση:** Ανάπτυξη γραπτών οδηγιών και διαδικασιών για όλες τις δραστηριότητες με τη σύνταξη εγχειριδίων και λοιπών γραπτών οδηγιών που είναι ουσιαστικές για την ορθή διεξαγωγή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

- **Logistics Information System:** με βάση το οποίο θα επεξεργάζονται και θα αξιοποιούνται όλες οι απαραίτητες για τα Logistics, πληροφορίες.

Απαιτείται συνεχής συνεργασία με τις Διευθύνσεις Μάρκετινγκ και Παραγωγής ώστε:

- Να τεθούν τα επίπεδα (όρια) εξυπηρέτησης πελατών.

- Να καθοριστούν οι ανάγκες των πελατών για την εξυπηρέτηση τους.

- Να καθοριστούν οι αντιδράσεις των πελατών στην παρεχόμενη εξυπηρέτηση.

- Να καθορίζονται συγκεντρωτικές ποσότητες για παραγγελίες πρώτων υλών.

- Να επιτευχθεί συντονισμός του ρυθμού και χρόνου παραγωγής με τις δραστηριότητες Logistics.

- Η έννοια των logistics δεν έρχεται να καλύψει κενά στη διαχείριση μιας επιχείρησης. Προσπαθεί να συνδυάσει ήδη υπάρχουσες πρακτικές και τακτικές από διάφορα τμήματα της επιχείρησης, να ρίξει τα «στεγανά» του οργανογράμματος, να λειτουργήσει ως ο συνδετικός κρίκος

- **Διαδικασίες**

1. **Προμήθειες**
2. **Αποθέματα**
3. **Αποθήκευση**
4. **Διανομή**
5. **Μεταφορές**
6. **Συσκευασία.**

- 1) «**Προμήθειες** είναι η εργασία απόκτησης, με οποιοδήποτε νόμιμο τρόπο, ακόμη και με τη μορφή χρηματοδοτικής μίσθωσης ή ενοικίασης, εξοπλισμού, πρώτων υλών, υλικών συσκευασίας και βοηθητικών υλικών, ενδιάμεσων προϊόντων, αναλώσιμων και ανταλλακτικών, τελικών προϊόντων προς μεταπώληση ή για κατανάλωση και την παραγωγή υπηρεσιών» Απαιτούνται:
- Γνώση χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων προϊόντος (γεύση, εμφάνιση, αντοχή, βάρος, διαστάσεις, φιλικότητα προς το περιβάλλον, ανοχές, εικόνα, κλπ.
- Σύνταξη σωστών προδιαγραφών για να αγοραστούν τα σωστά προϊόντα, με τον καθορισμό των απαιτούμενων χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων
- Κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό
- Τυποποίηση (Προτυποποίηση)
- Ηλεκτρονικές Προμήθειες
- Εκμετάλλευση των τεχνολογιών και πρακτικών του διαδικτύου
- Παροχή δυνατότητας για ηλεκτρονική αποδοχή στοιχείων
- Εστίαση στις σχέσεις με προμηθευτές και όχι στη διαδικασία ελέγχου
- Τυποποίηση προϊόντων / υπηρεσιών σε παγκόσμιο επίπεδο
- Ολοκλήρωση πληροφοριακών συστημάτων που συμμετέχουν στη διαδικασία προμηθειών

2) Διαχείριση αποθεμάτων

« Το σύνολο των διεργασιών που απαιτούνται για τον υπολογισμό των μεταβλητών που θα καθορίζουν το απαιτούμενο επίπεδο αποθέματος ανά κωδικό σε κάθε χρονική στιγμή με προκαθορισμένη βεβαιότητα»

Μεταβλητές

- Επίπεδο Εξυπηρέτησης Πελατών
- Χρόνος Απόκρισης
- Οικονομική Ποσότητα Παραγγελίας
- Ποσότητα Αναπαραγγελίας
- Επίπεδο Αναπαραγγελίας
- Υπέρβαση Επιπέδου Αναπ/λίας

- Περίοδος Αναπαραγγελίας
- Απόθεμα Ασφαλείας
- Μέση Αναμενόμενη Ζήτηση
- Μέγιστη Αναμενόμενη Ζήτηση
- Η διαχείριση αποθεμάτων είναι σημαντική στην: λογιστική, χρηματοοικονομική, διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων, μάρκετινγκ και πωλήσεις, λειτουργία επιχείρησης, παραγωγή (manufacturing)
- Απόθεμα δημιουργείται όταν οι ποσότητες εισαγωγής πρώτων υλών, εξαρτημάτων, προϊόντων σε ένα σύστημα (εργοστάσιο, αποθήκη, κτλ.) ξεπερνούν τις ποσότητες εξαγωγής τους από το σύστημα
- Απόθεμα δημιουργείται για την κάλυψη του χάσματος χώρου και χρόνου (time gap - place gap)

3) Αποθήκευση

- Η λειτουργία μιας επιχείρησης, η οποία ασχολείται με τη διατήρηση των αποθεμάτων των προϊόντων μεταξύ του τόπου παραγωγής και του τόπου κατανάλωσης και παρέχει πληροφορίες για την κατάσταση και τη διαθεσιμότητα αυτών

Μεταβλητές

Καθορισμός κατάλληλου αριθμού αποθηκών
Καθορισμός τοποθεσίας κάθε αποθήκης
Καθορισμός μεγέθους των αποθηκών
Κατανομή χώρου για τα προϊόντα στις αποθήκες
Καθορισμός προϊόντων για πελάτη και της αποθήκης

4) Διανομή

- Αποβλέπει στην αποτελεσματική μεταβίβαση αγαθών από τον τόπο παραγωγής στον τόπο ανάλωσης έτσι ώστε να επιτυγχάνεται ελαχιστοποίηση του συνολικού κόστους σε συνδυασμό με ένα αποδεκτό επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη
- Μείωση κόστους διακίνησης και αποθήκευσης (επιλογή μεταφορικών μέσων, επιλογή χώρων αποθήκευσης)
- Μείωση κεφαλαιουχικών επενδύσεων (μεγιστοποίηση αποδοτικότητας επενδύσεων) μέσω JIT, third-party logistics
- Βελτίωση παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες

5) Μεταφορές

- Οδική μεταφορά
- Σιδηροδρομική μεταφορά
- Υδάτινη μεταφορά
- Αεροπορική μεταφορά
- Μεταφορά μέσω αγωγών

Για να επιτύχει η διαδικασία των Logistics απαιτείται η συνεργασία επιστημών και ειδικοτήτων:

- Marketing
- Επιστήμες παραγωγής ανάλογα με τα είδη
- Ειδικότητες στις μεταφορές
- Ειδικότητες στην αποθήκευση
- Επιστήμες Πληροφορικής

Τα logistics στον Ελληνικό χώρο

- Στην Ελλάδα τα logistics προσπαθούν να βρουν τη θέση τους και το ρόλο τους τα τελευταία χρόνια στον ιδιωτικό τομέα.
- Αντιμετωπίζουν προβλήματα κυρίως οργανωτικά και λειτουργικά.

Οργανωτικά προβλήματα

- Προσκόλληση στο διαχειριστικό κομμάτι του έργου και υποβάθμιση του στρατηγικού ρόλου
- Ασαφείς ρόλοι και αρμοδιότητες
- Προσκόλληση σε κάθετες δομές οργανογράμματος που καθιστούν δύσκολη την ευελιξία που απαιτείται.
- Μη φιλικό φορολογικό και νομοθετικό πλαίσιο
- Έλλειψη εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων
- Αντίσταση στην αλλαγή και σύγκρουση συμφερόντων

Λειτουργικά προβλήματα.

- Έλλειψη στοιχείων για το πραγματικό κόστος των διαφόρων δραστηριοτήτων στις Επιχειρήσεις.
- Ελλείψεις σε ολοκληρωμένες μηχανογραφικές εφαρμογές στο χώρο των Logistics αλλά και στην υπόλοιπη επιχείρηση.

Οι υπηρεσίες Logistics βασίζονται στην άρτια οργάνωση της αλυσίδας διακίνησης προϊόντων

Η ανάπτυξη των Logistics στην Ελλάδα τον 21ο αιώνα

Η έννοια των Ολοκληρωμένων Logistics στην Ελλάδα καθυστέρησε υπερβολικά, όπως άλλωστε όλες οι σύγχρονες επιστήμες και τάσεις. Η προσπάθεια ξεκίνησε όπως και σε άλλες χώρες από τις Ένοπλες Δυνάμεις, αφού σε αυτές η έννοια της υποστήριξης των οπλικών συστημάτων είναι μια έννοια αναγκαστικά υποχρεωτική, αφού άλλωστε και το στοιχείο του κόστους δεν διαδραματίζει σημαντικό ρόλο, τουλάχιστον ακόμη.

Τα στοιχεία που διαμόρφωσαν το σκηνικό ανόδου και εκτίναξης προς τα άνω της επιστήμης των Logistics και των επαγγελματικών της εφαρμογών ήταν τα ακόλουθα:

1. Η εισβολή στην Ελλάδα των μεγάλων πολυεθνικών κολοσσών, στων οποίων τα οργανογράμματα περιλαμβάνονταν θέσεις με δραστηριότητες και λειτουργίες Logistics.
2. Η επέκταση - το "μεγάλωμα" των ελληνικών επιχειρήσεων, οι οποίες αναγκάστηκαν να εφαρμόσουν αρχές και διαδικασίες Logistics.
3. Η ανάπτυξη επιχειρήσεων που προσέφεραν "υπηρεσίες σε τρίτους".
4. Η εμφάνιση και δραστηριοποίηση εταιριών μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που είχαν σαν στόχο την ανάπτυξη και διάδοση των Logistics και των επιχειρηματικών τους εφαρμογών.
5. Η εμφάνιση εταιριών πληροφορικής που ανέπτυξαν ολοκληρωμένα συστήματα Logistics.

Προς έκπληξη των απαισιόδοξων κερδήθηκε σημαντικό κομμάτι από το χαμένο έδαφος, παρ' όλο που τα τεράστια άλματα συνέβαλαν σε κάποια αταξία που σε ορισμένες περιπτώσεις άγγιζε τα όρια της προχειρότητας.

Η σημερινή εικόνα των Logistics στη χώρα μας

Σήμερα η κατάσταση έχει διαμορφωθεί κατά τρόπο που να παρουσιάζεται η ακόλουθη εικόνα:

1. Οι μεγάλες εταιρίες του ιδιωτικού τομέα έχουν αντιληφθεί την αναγκαιότητα των Logistics και κινούνται αποφασιστικά στην υλοποίηση οργανωτικών μεταβολών και στη δημιουργία-εκπόνηση ολοκληρωμένων διαδικασιών Logistics.
2. Ο ευρύτερος δημόσιος τομέας αδυνατεί να συλλάβει την έννοια των Logistics και για το λόγο αυτό βλέπουμε τεράστιες δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς να λειτουργούν κατά τρόπο τελείως αντιπαραγωγικό σε θέματα και λειτουργίες Logistics (ΔΕΗ και ΟΤΕ, για παράδειγμα).
3. Στις Ένοπλές Δυνάμεις - αν και ξεκίνησαν πρώτες - υπάρχει μια σαφής καθίζηση και στασιμότητα που δημιουργούν θα έλεγα σοβαρά προβλήματα στην επιχειρησιακή ετοιμότητά τους.
4. Στις μικρομεσαίες ιδιωτικές επιχειρήσεις η εικόνα είναι απογοητευτική με κάποιες ελάχιστες εξαιρέσεις.
5. Η Κυβέρνηση και τα Υπουργεία αγνοούν τη λέξη Logistics και πολύ περισσότερο τις επαγγελματικές της εφαρμογές.
6. Στην ακαδημαϊκή κοινότητα τα Logistics αναφέρονται και διδάσκονται πρόχειρα και αποσπασματικά, και κάποιες μικρές προσπάθειες που άρχισαν με σωστούς ποιοτικούς οραματισμούς εξελίχθηκαν σε κακέκτυπα διεθνών προτύπων.

Logistics στο Δημόσιο Τομέα

Ο μεγάλος γίγαντας άρχισε να αφυπνίζεται. Το ελληνικό Δημόσιο, στις διάφορες διαστάσεις του (Κεντρική Διοίκηση, Περιφερειακή Διοίκηση, Τοπική Αυτοδιοίκηση, ΔΕΚΟ, Νοσοκομεία, Τράπεζες κ.λπ.), άρχισε να συζητάει για τα Logistics. Τα πρώτα βήματα όμως, είναι πάντοτε τα πιο δύσκολα και αυτά που θα χαρακτηρίσουν αν η πορεία θα είναι προς τη σωστή κατεύθυνση ή όχι. Πρέπει να αναγνωριστεί ότι το ελληνικό Δημόσιο έχει ιδιαιτερότητες και δεν πρέπει να αντιμετωπισθούν τα Logistics του με απολύτως ομοιόμορφες εφαρμογές ή με τη μέθοδο λογικών και πρακτικών μιας κλασικής ιδιωτικής επιχείρησης, όσο και αν συζητάμε για οργάνωση του Δημοσίου με ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια. Οι κλασικές ορολογίες «πελάτης», «marketing», «κανάλια», «δομή δικτύου», κ.λπ. έχουν εδώ μια άλλη διάσταση οριζόμενη από το ρόλο του ελληνικού Δημοσίου, τις οργανωτικές του δομές, το νομοθετικό του πλαίσιο, το επίπεδο της στελέχωσής του, τις ελεγκτικές του διαδικασίες, κ.ο.κ.

Επτά παράγοντες που πρέπει να προσεχθούν ιδιαίτερα:

Ι. Στο Δημόσιο, ο πελάτης είναι κατεξοχήν «εσωτερικός» και όχι «εξωτερικός». Πελάτες είναι οι άλλες διευθύνσεις του φορέα ή οργανισμού (π.χ. Τεχνικές Διευθύνσεις ,Τμήματα Μηχανογράφησης το Τμήμα Αρχείου, κ.λπ.). Αρα οι απαιτήσεις ζήτησης και κατά συνέπεια οι αποθηκευτικές ανάγκες

μπορεί να είναι καλύτερα προβλέψιμες και λιγότερο επηρεαζόμενες από εξωγενείς παράγοντες.
Συνέπεια: καλύτερος προγραμματισμός των απαιτούμενων πόρων.

II. Στο Δημόσιο, τα προϊόντα είναι πάρα πολλά σε πλήθος και με εντελώς διαφορετικά Logistics χαρακτηριστικά, που δυσκολεύουν τόσο την τυποποίηση και τη μοναδοποίηση των φορτίων (unit load), όσο και τις διαδικασίες διαχείρισης και το inventory management. Για παράδειγμα, στην αποθήκη μιας τράπεζας θα συναντήσουμε από προϊόντα παλέτας (π.χ. χαρτί υγείας), μέχρι προϊόντα μικροθυρίδας (π.χ. ανταλλακτικά Η/Υ), από πολύ ακριβά προϊόντα (π.χ. μπλοκ επιταγών), μέχρι πολύ φθηνά (π.χ. γραφική ύλη), από ταχέως κινούμενα (π.χ. μηχανογραφικό χαρτί), έως τελείως αργοκίνητα (π.χ. αρχείο), από πάγια, μέχρι αναλώσιμα κ.ο.κ.
Συνέπεια: Το τμήμα Logistics πρέπει να ενσωματώσει στην οργάνωσή του πολλές εναλλακτικές φιλοσοφίες, πρακτικές και μεθοδολογίες, δυσκολεύοντας αρκετά την πάντοτε επιδιωκόμενη «ενότητα συστήματος».

III. Στο Δημόσιο, οι προμηθευτές μπορεί να διαφοροποιούνται συχνά κατά μήκος του χρόνου ανάλογα με την εξέλιξη των προκηρυσσόμενων διαγωνισμών, δυσκολεύοντας αρκετά το τμήμα Logistics του φορέα ή οργανισμού να αναπτύξει «δεσμούς κρίκων εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain)», όπως επιτάσσει το σύγχρονο Management, και όπως συμβαίνει στις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση πολλών εναλλακτικών κωδικών για κάλυψη της ίδιας ανάγκης από διαφορετικούς προμηθευτές και άρα γιγάντωση του κωδικολογίου.
Συνέπεια: Πολυπλοκότητα στις διαδικασίες διαχείρισης αποθεμάτων και προμηθειών, δυσκολίες στην εφαρμογή σύγχρονων μεθοδολογιών

IV. Στο Δημόσιο, οι διαδικασίες αίτησης υλικών, προμηθειών και παραλαβών είναι σε πολλές περιπτώσεις χρονοβόρες, στιβαρείς και κοστοβόρες οδηγώντας το φορέα ή οργανισμό στη διατήρηση υψηλών επιπέδων αποθεμάτων.
Συνέπεια: Οι διαδικασίες Logistics πρέπει να σχεδιαστούν έξυπνα με όσο το δυνατό μεγαλύτερη ευελιξία αντιπαλεύοντας με την πολυπλοκότητα, που επιβάλλουν οι κανονισμοί κρατικών προμηθειών.

V. Στο Δημόσιο τα συστήματα αποθηκών εμφανίζουν κατά κανόνα πολλά ιεραρχικά επίπεδα, σε αντιδιαστολή με τη σύγχρονη φιλοσοφία που επιτάσσει όσο το δυνατόν ένα επίπεδο να μεσολαβεί μεταξύ του παραγωγού του υλικού και της επιχείρησης που το προμηθεύεται. Για παράδειγμα, ένας οργανισμός που διαθέτει κεντρική αποθήκη, περιφερειακές αποθήκες για την κάλυψη των αναγκών γεωγραφικών περιοχών, αποθήκες στα υποκαταστήματα κ.ο.κ.
Συνέπεια: Υψηλά αποθέματα σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα, δυσκολίες στη φυσική διανομή των υλικών, απαιτήσεις για ισχυρές πληροφοριακές υποδομές (S/W) για παρακολούθηση των υλικών.

VI. Στο Δημόσιο, λόγω της πολυτυπίας των υλικών και των υψηλών αποθεμάτων που δημιουργούνται εξαιτίας των πολλών ιεραρχικών επιπέδων των συστημάτων αποθηκών, καθώς και σε αστοχίες στις διαδικασίες προγραμματισμού των προμηθειών, πολλά υλικά απαξιώνται μετά το πέρας της διάρκειας ζωής τους. Επιπρόσθετα, στο Δημόσιο και σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα δεν είναι εύκολη η πώληση των υλικών που πρόκειται να λήξουν σε άλλους και σε χαμηλότερες τιμές ή σε προσφορές όπως κάνουν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις.
Συνέπεια: Το τμήμα Logistics πρέπει να έχει στη διάθεση του σύγχρονα συστήματα πληροφόρησης για την κατάσταση (status) των υλικών, τον εναπομείναντα χρόνο μέχρι τη λήξη της χρήσης τους, ενώ να είναι αναγκαία η απλοποίηση των διαδικασιών εκποίησης των υλικών αυτών.

VII. Το Δημόσιο, σπανιότατα διαθέτει τμήμα Logistics όπου οργανογραμματικά συμπεριλαμβάνει όλες τις λειτουργίες των Logistics (διαχείριση αποθεμάτων, προμήθειες, αποθήκευση, διακίνηση), όπως επιτάσσουν οι αρχές του σύγχρονου management. Βρισκόμαστε λοιπόν μια δεκαετία πίσω σε σχέση με τον ιδιωτικό τομέα όπου οι έννοιες αυτές έχουν γίνει πλέον συνείδηση.
Συνέπεια: Διεσπαρμένες Logistics αρμοδιότητες σε διάφορα τμήματα ή διευθύνσεις, με αποτέλεσμα τη μη αποδοτική λειτουργία της συνολικής Logistics δραστηριότητας του φορέα ή οργανισμού.
Οι προαναφερόμενοι παράγοντες είναι κρίσιμοι μιας και απαιτούν διαφορετική προσέγγιση για την επιτυχημένη αντιμετώπιση τους. Ενα όμως είναι βέβαιο: Ο μεγάλος γίγαντας αφυπνίζεται αναφορικά με τα Logistics. Ελπίζουμε ότι οι επαγγελματίες - γνώστες του συγκεκριμένου χώρου θα ανταποκριθούν επάξια στη νέα πρόκληση.

Logistics στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες

- Οι υπάρχουσες υποδομές, τα στελέχη και η οργάνωση του κλάδου δεν έχουν ακόμη το επίπεδο που θα επέτρεπε στη χώρα μας να παίξει ρόλο παρόμοιο με αυτόν της Ολλανδίας και της Αυστρίας ως κεντρικά κέντρα Logistics.
- Ωστόσο, η έλλειψη ανταγωνιστών στην περιοχή μας, σε συνδυασμό με τη γεωγραφική πλεονεκτική θέση της Ελλάδας, οδηγεί, σχεδόν νομοτελειακά, στο ρόλο περιφερειακού κέντρου Logistics, που πρέπει από την αρχή να τον αναλάβουμε με υψηλές προδιαγραφές.
- Αν η Ελλάδα στον τομέα αυτόν βρίσκεται σε νηπιακή ηλικία, άλλες χώρες, όπως η Σουηδία, βρίσκονται στην τρίτη ηλικία.
- Η ελληνική πραγματικότητα χαρακτηρίζεται από ελλείψεις στρατηγικής, υποδομών, πάρκων logistics, συνεργασίας, νομικού πλαισίου και εκπαίδευσης. Υπάρχει ανάγκη επενδύσεων σε όλους τους τομείς με στόχο τη μείωση του κόστους των τελικών προϊόντων, καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας.
- Οι επενδύσεις σε logistics, σύμφωνα με την παγκόσμια πρακτική, επιφέρουν μείωση του κόστους των προϊόντων της τάξης του 30%.
- Στη χώρα μας το κύριο μέρος της προσοχής έχει δοθεί στον έλεγχο αποθεμάτων και πρόσφατα στις αστικές διανομές προϊόντων με φορτηγά διαφόρων μεγεθών.
- Τα τελευταία χρόνια κατέστη μεγάλη και η σημασία των ιδιωτικών αποθηκών στις βιομηχανικές περιοχές (κυρίως Αττικής και Θεσ/νίκης

Παράγοντες που θα διαμορφώσουν το μέλλον των Logistics

Το μέλλον των logistics θα εξαρτηθεί από:

- Τις υποδομές στην παιδεία σε όλα τα επίπεδα και την ανάπτυξη και λειτουργία ποιοτικών προγραμμάτων που θα καλύπτουν όλες τις εμφάσεις των Logistics σε όσο το δυνατόν περισσότερα πανεπιστήμια, για να υπάρξει ο σχετικός ανταγωνισμός που οδηγεί καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας.
- Την ύπαρξη επιχειρηματιών με όραμα που θα είναι σε θέση να αντιληφθούν εγκαίρως τα πλεονεκτήματα των Logistics και των ολοκληρωμένων - και όχι αποσπασματικών - εφαρμογών.
- Τη λειτουργία ιδιωτικών πανεπιστημιακών οργανισμών που θα προσδώσουν άλλη δυναμική εκπαίδευσης στην πανεπιστημιακή κοινότητα.
- Την περαιτέρω δραστηριοποίηση των επιστημονικών εταιριών του κλάδου.
- Την αποδοχή της αναγκαιότητας εφαρμογής των Logistics σε κυβερνητικούς και λοιπούς οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα.
- Την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων Logistics από ελληνικές επιχειρήσεις που θα εξασκούν πίεση για εφαρμογή τους στην επιχειρηματική κοινότητα.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ LOGISTICS & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Τεχνολογίες e – Logistics

Οι ψηφιακές τεχνολογίες που απαντώνται συχνότερα στα logistics και την εφοδιαστική αλυσίδα είναι οι ακόλουθες:

α) Συστήματα πληροφορικής: Είναι εξειδικευμένες εφαρμογές λογισμικού, που αναλαμβάνουν να εξυπηρετήσουν το σύνολο των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι πιο γνωστές είναι τα συστήματα επιχειρηματικού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning – ERP) και τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Execution – SCE

β) Τεχνολογίες αναγνώρισης και κτήσης δεδομένων: Είναι εξειδικευμένες τεχνολογικές υποδομές (hardware και software), που συλλέγουν την πληροφορία τη στιγμή της δημιουργίας της – σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας, π.χ. μέσα στην αποθήκη – και τη μεταβιβάζουν στο εκάστοτε πρόγραμμα για επεξεργασία.

Τέτοιες υποδομές είναι τα φορητά τερματικά χειρός, οι τεχνολογικές λύσεις Αυτόματης Αναγνώρισης και Κτήσης) δεδομένων (Automatic Identification and Data Capture – AIDC), στις οποίες ανήκουν ο γραμμωτός κώδικας (barcode), οι «έξυπνες» κάρτες, τα συστήματα αναγνώρισης χαρακτήρων και οι εφαρμογές ασύρματης αναγνώρισης, ευρύτερα γνωστές με το ακρωνύμιο RFID (Radio Frequency IDentification).

γ) Συστήματα Τηλεματικής: Είναι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στις μεταφορές και αποτελούνται από πολλά μέρη hardware (πομποδέκτες, κεραίες, μικροϋπολογιστές, τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, δορυφόροι) και software (συστήματα GIS, πρωτόκολλα επικοινωνίας), με βασική λειτουργία την καταγραφή της γεωγραφικής θέσης του οχήματος σε πραγματικό χρόνο και την απεικόνισή της σε ηλεκτρονικό υπολογιστή. Χάρη σ' αυτά, ο επιχειρηματίας μπορεί π.χ. να βλέπει ανά πάσα στιγμή πού βρίσκονται τα οχήματα και τα εμπορεύματά του, ενώ οι δυνατότητες σύνδεσης και αξιοποίησης των τεχνολογιών της πρώτης και της δεύτερης κατηγορίας είναι απεριόριστες.

δ) Υποδομές δικτύων: Ο λόγος για τα ενσύρματα και τα ασύρματα τοπικά δίκτυα, που συνήθως βρίσκονται σε μια αποθήκη εξυπηρετώντας τη μετάδοση των δεδομένων από τις διάφορες φορητές συσκευές, τους υπολογιστές κλπ. Τα δίκτυα αυτά αποτελούνται από υπολογιστές, καλωδίωση ή ασύρματα σημεία πρόσβασης (access points). Η αποθήκη είναι η «καρδιά» των logistics, ή όπως είπε κάποιος θεωρητικός, «αν ταlogistics ήταν χώρα, τότε σίγουρα η πρωτεύουσά της θα ήταν η αποθήκη», υποδηλώνοντας την κομβική σημασία που έχουν οι αποθήκες και η αποθήκευση γενικά για τα logistics και την εφοδιαστική αλυσίδα.

Ας δούμε, όμως, πως ρέει ο χρόνος σε μια σύγχρονη αποθήκη όπου χρησιμοποιούνται οι τεχνολογίες e-logistics, τις οποίες παρουσιάσαμε παραπάνω.

Αποθήκευση & e-logistics

Κατ' αρχάς, κάθε προϊόν που βρίσκεται στο ράφι της αποθήκης διαθέτει ένα μοναδικό κωδικό αριθμό, ο οποίος αναπαρίσταται με μια σειρά από μαύρες γραμμές. Πρόκειται για το λεγόμενο γραμμωτό κώδικα ή barcode. Ένας υπολογιστής μπορεί να «θυμάται» όλα τα είδη που υπάρχουν μέσα στην αποθήκη – όσο τεράστια κι αν είναι – και να γνωρίζει την ακριβή ποσότητα για το καθένα από αυτά, αρκεί να τον ενημερώνουμε κάθε φορά που ένα προϊόν εισέρχεται ή εξέρχεται. Η ενημέρωση αυτή γίνεται μέσω ενός σαρωτή γραμμωτού κώδικα, ο οποίος διαβάζει «πίσω από τις γραμμές» και μεταφέρει στον υπολογιστή την πληροφορία που υπάρχει στο barcode. Η πληροφορία φθάνει στον υπολογιστή ενσύρματα ή ασύρματα μέσω των αντίστοιχων δικτύων και

καταχωρείται σε κάποιο πρόγραμμα λογισμικού (ERP, WMS, SCE) που έχει αναλάβει την καταγραφή και ανάλυση των κινήσεων της αποθήκης.
Το πρόγραμμα συλλέγει τα δεδομένα και είναι ικανό να δώσει απαντήσεις σε πλήθος ερωτημάτων. Να σημειώσουμε εδώ, ότι το barcode της συσκευασίας (ή ετικέτα RFID) δίνει πληροφορίες και για την ποσότητα που αυτή περιλαμβάνει, κατά συνέπεια δεν χρειάζεται να «διαβάσουμε» κάθε προϊόν χωριστά. Η ανάγνωση μπορεί να γίνεται απευθείας από την κούτα ή κάποια άλλη μεγαλύτερη συσκευασία. Κάτι αντίστοιχο συμβαίνει και τη στιγμή που αγοράζεται ένα προϊόν, περνάει δηλαδή από το σαρωτή barcode του ταμείου: αυτόματα καταγράφεται και μεταφέρεται στον υπολογιστή η συγκεκριμένη ενέργεια, η πώληση δηλαδή του προϊόντος, το οποίο αφαιρείται από το στοκ της αποθήκης, ενώ ανάλογα με την εφαρμογή λογισμικού, είναι δυνατόν μόλις το στοκ φθάσει σε κρίσιμο σημείο, ο υπολογιστής να ενημερώνει τον επιχειρηματία (είτε μέσω της οθόνης του είτε μέσω μιας εκτύπωσης) ότι πρέπει να παραγγείλει άμεσα τα προϊόντα που πρόκειται σύντομα να εξαντληθούν.
Παράλληλα, ανάγνωση με το barcode scanner κάνουμε και στα προϊόντα που φέρνει ο προμηθευτής, έτσι ώστε να προστίθενται αντίστοιχα στο στοκ. Βλέπουμε, λοιπόν, ότι στο χώρο της αποθήκης η παρουσία των e-logistics εντοπίζεται σε συστήματα συλλογής και κτήσης δεδομένων, σε εφαρμογές λογισμικού και σε υποδομές ενσύρματων ή ασύρματων τοπικών δικτύων, μέσω των οποίων μεταφέρονται τα δεδομένα. Δεν είναι όμως μόνο αυτά. Τα συστήματα τηλεματικής μπορούν επίσης να συνδέονται (ασύρματα) με τα συστήματα αποθήκευσης (WMS) και μέσω εκείνων να μεταφέρονται κρίσιμα δεδομένα που αφορούν στις παραγγελίες, τους πελάτες, τα αποθέματα, τις παραδόσεις, και στη συνέχεια να αναλύονται από τα προγράμματα του είδους. Επιπλέον, είναι δυνατόν τα συστήματα της αποθήκης να βρίσκονται συνδεδεμένα με τα συστήματα των συνεργατών (π.χ. των προμηθευτών) και κάθε φορά που υπάρχει κάποια έλλειψη στην αποθήκη, ο προμηθευτής να ενημερώνεται αυτόματα από το σύστημα και να αναπληρώνει το στοκ. Στο άμεσο μέλλον, οι σύγχρονες τεχνολογίες υπόσχονται ότι η ανθρώπινη παρέμβαση θα ελαχιστοποιηθεί ακόμα περισσότερο, καθώς προϊόντα και μηχανές θα επικοινωνούν απευθείας μεταξύ τους και μέσω του Internet.
Το παράδειγμα της αποθήκης είναι χαρακτηριστικό για το πώς διαφορετικές τεχνολογικές υποδομές συνεργάζονται για να επιτελέσουν πληθώρα εργασιών, από την καταγραφή, τον ποσοτικό και ποιοτικό έλεγχο του στοκ μέχρι την ανάλυση των δεδομένων και τη χάραξη στρατηγικής για τις πωλήσεις, τον ανεφοδιασμό, τη διακίνηση των προϊόντων κ.ά.

Οφέλη από τη Χρήση Τεχνολογιών e-logistics
Τα οφέλη που απορρέουν από την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στα logistics και την εφοδιαστική αλυσίδα είναι σε γενικές γραμμές τα ακόλουθα:
α) Καλύτερη εκμετάλλευση των υλικών (άψυχων) πόρων της επιχείρησης: Υλικοί πόροι θεωρούνται τα οχήματα, οι αποθηκευτικοί χώροι, ο εξοπλισμός κλπ. Για παράδειγμα, η χρήση ενός συστήματος τηλεματικής στα οχήματα της επιχείρησης (διαχείριση στόλου, fleet management) έχει ως αποτέλεσμα πιο οργανωμένες κινήσεις και λιγότερα δρομολόγια. Σχετικά με τον αποθηκευτικό χώρο, ένα σύστημα WMS και η εγκατάσταση κάποιου ασύρματου τοπικού δικτύου έχουν ως αποτέλεσμα αφενός την αξιοποίηση κάθε σπιθαμής της αποθήκης, αφετέρου τη γρηγορότερη επιτέλεση των διαδικασιών μέσα σ' αυτήν.
Λόγου χάρη, το σκάνερ διαβάζει το γραμμωτό κώδικα μιας κούτας και στέλνει αυτόματα την πληροφορία (τι περιέχει η κούτα) σε κεντρικό υπολογιστή εφοδιασμένο με σύστημα WMS, μέσω του ασύρματου τοπικού δικτύου.

β) Καλύτερη αξιοποίηση των έμψυχων πόρων της επιχείρησης:
Εδώ εντάσσονται όχι μόνο οι εργαζόμενοι αλλά και οι πελάτες, οι προμηθευτές κλπ. Για παράδειγμα, ένα σύστημα ERP ή WMS ενημερώνει σχετικά με το ποιοι είναι οι επικερδείς πελάτες, εξασφαλίζει πολύτιμες εργατοώρες για το προσωπικό και συντελεί στην καλύτερη οργάνωση των εισερχόμενων ροών από τους προμηθευτές. Ο ενδιαφερόμενος δεν χρειάζεται πλέον να ασχολείται με τον έλεγχο του στοκ, αφού αυτό το έχει αναλάβει το ίδιο το σύστημα, η απογραφή αποθήκης γίνεται με το πάτημα ενός κουμπιού, ενώ το ίδιο απαιτείται για να μάθουμε τα έσοδα, τα έξοδα και τα κέρδη για μία ημέρα ή ένα μήνα.
Συγχρόνως, γνωρίζει ποια είδη διακινούνται περισσότερο και αναλόγως διαμορφώνει τις παραγγελίες του. Στο επιχειρηματικό περιβάλλον, όπως αυτό διαμορφώνεται σήμερα, ζητούμενο της διοίκησης δεν είναι ο λεπτομερής έλεγχος κάθε τμήματος της επιχείρησης – καθώς κάτι τέτοιο απαιτεί πολλή ενέργεια και χρόνο – αλλά η αυτοματοποίηση διαδικασιών με τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων. Οι τεχνολογίες που εξετάσαμε παρέχουν πλήθος πληροφοριών στη διοίκηση και τα στελέχη της επιχείρησης, ώστε να είναι δυνατή η λήψη ορθών και άμεσων αποφάσεων, καθώς και η χάραξη μακρόπνοης αναπτυξιακής στρατηγικής.

Η Σπουδαιότητα της Σωστής διανομής Ενός Προϊόντος
Η διανομή του προϊόντος αποτελεί ένα από τα τέσσερα στοιχεία του μίγματος μάρκετινγκ, ενώ περιλαμβάνει όλες τις αποφάσεις και δραστηριότητες, που αφορούν τη ροή του προϊόντος από τον παραγωγό στον τελικό αγοραστή
Για να πραγματοποιηθεί τέτοιου είδους διανομή προϊόντος είναι απαραίτητες δύο λειτουργίες, αυτή της επαφής και αυτή της υλοποίησης
Στη λειτουργία της επαφής έχουμε το σχεδιασμό του δικτύου διανομής και την εξωτερική οργάνωση των πωλήσεων. Επίσης υπάρχουν αποφάσεις και δραστηριότητες, οι οποίες σχετίζονται με την επιλογή μελών στο δίκτυο διανομής αλλά και με τη διοίκηση των σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών ενός δικτύου διανομής. Ενώ στη λειτουργία υλοποίησης έχουμε την εσωτερική οργάνωση των πωλήσεων και τη φυσική διανομή. Αυτή η λειτουργία αφορά, αποφάσεις και δραστηριότητες οι οποίες σχετίζονται με τη διευθέτηση και την εκτέλεση των παραγγελιών οι οποίες είναι αποφάσεις διαδικασίας, λόγω της φύσης τους

Το Περιβάλλον της Επιχειρησιακής Λειτουργίας της διανομής Προϊόντος
Για λειτουργήσει σωστά ένα σύστημα διανομής προϊόντος πρέπει να μελετήσουμε πρώτα ορισμένους παράγοντες, όπως είναι:
• Οι τοπογραφικοί, κλιματολογικοί και παράγοντες υποδομής. Τέτοιοι είναι: οι εμπορικοί δρόμοι, το δίκτυο τηλεπικοινωνιών, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες, το ανάγλυφο του εδάφους, οι κλιματολογικές συνθήκες, η υποδομή μεταφορών και άλλοι.
• Οι δημογραφικοί, κοινωνικοί και μορφωτικοί παράγοντες. Τέτοιοι είναι το μέγεθος του πληθυσμού, η ηλιακή δομή, οι κοινωνικές αξίες, το επάγγελμα, το μορφωτικό επίπεδο, ο τρόπος ζωής μεταξύ των διαφόρων γεωγραφικών περιοχών. Το φύλο και άλλοι.
• Οι οικονομικοί παράγοντες , κυρίως ο παράγοντας της ζήτησης.
• Οι καινοτομίες σχετικά με την οργάνωση και διοίκηση καθώς και το μάρκετινγκ. Οι καινοτομίες αφορούν κυρίως την ανάπτυξη νέων μεθόδων και πρακτικών αλλά και τις διάφορες αλλαγές στον χώρο του μάνατζμεντ και του μάρκετινγκ.
• Οι τεχνολογικές καινοτομίες. Οι τεχνολογικές καινοτομίες αφορούν την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών στον τομέα της πληροφόρησης αλλά και νέων μεθόδων και τεχνικών σε διάφορες λειτουργικές περιοχές της διανομής, όπως είναι η χρησιμοποίηση ηλεκτρονικής διαδικασίας στις παραγγελίες και την πώληση, η διοίκηση αποθεμάτων με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλα.

• Το νομοθετικό καθεστώς κάθε χώρας. Δηλαδή εδώ έχουμε, τη νομοθετική δομή σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, η οποία δομή καθιστά ανελαστική τη λειτουργία της διανομής της επιχείρησης.
• Τα μέλη του δικτύου διανομής. Τα οποία είναι πρώτον οι προμηθευτές, οι οποίοι μπορούν να επηρεάσουν τις στρατηγικές της λειτουργίας της διανομής. Άλλα μέλη του δικτύου διανομής είναι οι εμπορικές επιχειρήσεις οι οποίες παίρνουν μέρος στη διανομή του έτοιμου προϊόντος της επιχείρησης.
• Οι ανταγωνιστές, οι οποίοι αν αλλάξουν τη στρατηγική της διανομής τους μπορεί να αποτελέσει απειλή η ευκαιρία για τηνεπιχείρηση. Έτσι λοιπόν, άμεσοι και έμμεσοι ανταγωνιστές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.
• Τελευταίος παράγοντας που επηρεάζει το δίκτυο διανομής των προϊόντων είναι τα γραφεία διευκολύνσεως, τα οποία παρέχουν βοήθεια στις βιομηχανικές επιχειρήσεις σχετικά με την διανομή στους τομείς της πληροφόρησης, του μάνατζμεντ, των μεταφορών, της αποθήκευσης, της παροχής των πιστώσεων, της σύναψης ασφαλειών και νομικών προβλημάτων.

Πως Γίνεται η Σωστή Επιλογή του δικτύου διανομής

Για να επιλέξει κάθε επιχείρηση πιο δίκτυο διανομής ταιριάζει στα προϊόντα που διαθέτει στην αγορά, θα πρέπει να λάβει υπόψη της δύο σημαντικούς παράγοντες που θα επηρεάζουν την απόφαση της.
Οι δύο σημαντικοί παράγοντες είναι: τα χαρακτηριστικά του συγκεκριμένου προϊόντος κάθε φορά, αλλά και τα χαρακτηριστικά της αγοράς – στόχου.
Άλλοι παράγοντες ίδιας αξίας είναι:
• το μερίδιο αγοράς
• η οικονομική αποδοτικότητα του δικτύου
• η απόσταση των σημείων πώλησης από την αγορά – στόχο
• ο αριθμός των ανταγωνιστών
• το είδος των προϊόντων του ανταγωνισμού
• οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τον ανταγωνισμό
• το μέγεθος της επιχείρησης
• οι οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης
• η εμπειρία
• η τεχνογνωσία της επιχείρησης.

Η Διοίκηση των Logistics στις Σημερινές Επιχειρήσεις

Στη σημερινή εποχή οι επιχειρήσεις λαμβάνουν σοβαρά υπόψη της τα logistics, γιατί τα θεωρούν ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του προϊόντος τους που διαθέτουν στην αγορά – στόχο.
Αυτό οφείλεται στους παρακάτω λόγους :
1. Η εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση του πελάτη αποτελούν τα θεμέλια της στρατηγικής μάρκετινγκ καθώς η διανομή αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της εξυπηρέτησης του πελάτη. Έτσι λοιπόν, οι επιχειρήσεις έχουν διαπιστώσει ότι μπορούν να αποκτήσουν και να διατηρήσουν περισσότερους πελάτες, αν προσφέρουν γρηγορότερη παράδοση και καλύτερες υπηρεσίες μέσω της αποτελεσματικής διοίκησης των logistics.
2. Τα logistics αποτελούν σε μια επιχείρηση το κύριο στοιχείο του κόστους. Εάν τώρα η επιχείρηση πάρει ελλιπή απόφαση σχετικά με τα logistics αυτό θα έχει άμεσο αποτέλεσμα να αυξηθούν οι δαπάνες.
3. Η ανάγκη για βελτίωση των logistics έχει επέλθει από τη μεγάλη ποικιλία νέων κάθε φορά προϊόντων.

Σύμφωνα με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, σε μια έρευνα που διενεργήθει το 2007 στις ελληνικές επιχειρήσεις, με θέμα τη φυσική διανομή –logistics, προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα:

Το 15,3% του συνόλου των ελληνικών επιχειρήσεων θεωρούν την φυσική διανομή ως τη διαχείριση των αποθεμάτων και τις μεταφορές ή τη διεκπεραίωση των παραγγελιών. Το 13,6% των ελληνικών επιχειρήσεων στο σύνολο θεωρούν την φυσική διανομή ως συστατικό στοιχείο του μείγματος μάρκετινγκ. Ένα 11,9% του συνόλου των επιχειρήσεων τη θεωρούν ως ένα μέρος του στρατηγικού σχεδιασμού της επιχείρησης τους, ενώ ένα 1,7% την θεωρούν ως μέσο της παροχής αυξημένων υπηρεσιών προς τον πελάτη. Τέλος το υπόλοιπο 57,6% του 80 συνόλου των ελληνικών επιχειρήσεων θεωρούν την φυσική διανομή κράμα των παραπάνω.

Βιβλιογραφία

- Martin Christopher. " Logistics και Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας" Εκδόσεις Κριτική
- Νικόλαος Πολύζος " Χρηματοοικονομική Διοίκηση Μονάδων Υγείας" Εκδόσεις ΔΙΟΝΙΚΟΣ
- Ιωάννης Γεωργιάδης. "Η ανάπτυξη των Logistics στην Ελλάδα στον 21ο αιώνα" Ιστοσελίδα PLANT Management
- Σ. Ανδριανόπουλος. " Τα Logistics στο Ελληνικό Δημόσιο" Ιστοσελίδα PLANT Management
- Logistics και εφαρμογή στην εισαγωγή επίπλων από την Ιταλία. Πτυχιακή εργασία Δημήτρη Μάλγαρη (ΤΕΙ Σερρών)